



为迎接“双11”，江苏南通一家以80、90后等年轻人组成的帽饰销售电商从11月10日开始都没有回家，通宵坚守岗位。这是昨天，工作人员在仓库打包发货。(新华社发)

7.6亿件快递有多少是实名制?

快递员:我们嫌麻烦,顾客也嫌麻烦
物流公司:具体实施起来困难重重
国家邮政局:重在核实而非登记



11月1日起,根据国家邮政局的要求,各地实行快递实名制。不过,记者近日在多地调查发现,一方面,快递员不核对客户信息的情况依然存在;另一方面,一些快递企业登记、收集客户信息,引发公众对个人泄露的担忧。此前,国家邮政局预计今年“双11”期间快件业务量将超过7.6亿件,最高日处理量可能突破1.4亿件。面对海量快件,实名制能真正落实吗?

国家邮政局市场监管司副司长林虎日前接受记者采访时表示,一方面,快递实名制重在“核实”而非“登记”,一些快递企业落实实名制规定的方式不正确;另一方面,有关监管措施有待进一步强化。

快递公司招兵买马 海量快递考验物流

截至昨天16时39分,仅阿里巴巴平台,交易额已达700亿元。短时间集聚起的巨量快递让快递业承受了很大压力。此前,国家邮政局预计今年“双11”期间快件业务量将超过7.6亿件,最高日处理量可能突破1.4亿件。如此海量的快递数量,如何落实实名制?

伴随高速成长的网购发展起来的中国快递业,一直遭遇着“吐槽”。广州一位市民潘女士告诉记者,去年“双11”秒杀的一件衣服,到“双12”前才收到包装严重破损的包裹。

与国际快递业相比,被称为经济“黑马”的中国快递行业,在快速发展的同时,能力不足、水平较低、人员素质不高等问题也日益凸显。

业内人士指出,我国多数物流企业信息化水平不高,比如在物流发达国家已经普遍应用的自动化、智能化的仓储、运输、搬运等技术装备,在我国物流企业的普及率较低。一部分中小型物流企业还没有建立起自己的内部信息平台,也缺乏全行业统一的公共信息服务平台。

此外,快递行业的人员素质参差不齐、流动性大,“快递职业资格证”持有率不高。每逢“双11”及节假日促销季前,各大快递公司就要“招兵买马”应对包裹的“大流量”。而临时招揽的人员大多只培训一天,有些甚至没有培训就上岗,因此,“丢包”“偷包”“拆件”“摔件”等事件屡屡发生。

根据国家邮政局下发的《集中开展寄递渠道清理整顿专项行动实施方案》,自11月1日起,除信件和已有安全保障机制的协议客户快递、通过自助邮局(智能快件箱)等交寄的邮件、快件外,一律要求通过对寄件人电话号码及相关身份信息比对核实后方可收寄。

有快递员称不知实名制 客户身份确认基本靠脸

记者近日在北京、河南、吉林等地采访,多家公司的快递员表示仍未接到如何执行实名制的通知。在北京市一高校门外的快递点,顺丰、申通和韵达三家公司的快递业务员均表示:“没有收到实名制的通知,不知道实行了这项规定。”

吉林长春一位快递员告诉记者,公司倒是说了要实行实名制,但一般情况下,对于熟人的查验“基本靠脸”,查身份证既麻烦也容易让客户不高兴,只要看起来寄送物品没有明显的安全隐患,基本不会再多追问。

记者近日在郑州市用韵达快递和圆通快递寄送邮件,快递员都未要求记者出示任何有效证件,也未询问或登记证件号码,记者遂利用化名寄出了快递。甚至,当记者询问快递员是否要查验身份证或登记身份信息时,还遭到了快递员的白眼。

郑州市天天快递公司快递员周文强(化名)说,实名制的规定给快递员带来了很大麻烦,如果身份证、电话、地址一个个核实下来,加上客户填表的时间,一个快递要比平时多3-5分钟,揽件数量受影响。

中通快递河南郑州金水区一位快递员说,身份信息只能目测比对,或者为了保险把身份证号登记下来。对于要求的核实电话号码,很多快递员表示,只要快递单上写清楚收件人的电话就行,至于收件人的电话,基本不管。

不过,也有些企业严格执行身份核实。在长春市同志街一家邮局,记者寄送快递包裹时,被告知必须出示身份证,并将身份证号码录入系统中。工作人员表示,这是新规定要求的,信息系统已经做了改造,不登记身份证号其他项目都操作不了。

浙江杭州的徐女士告诉记者,她在寄送EMS快递时被快递员要求把身份证号写在快递单上,否则不给邮寄。虽然徐女士怀疑这样做会泄露个人信息,但快递员表示这是规定,必须执行。

身份证号等写单子上 用户担心隐私被泄露

记者发现,对实名制不知情、不执行或要求登记身份信息等情况目前十分普遍。公众担心,登记身份信息存在信息泄露的安全隐患。

国家邮政局市场监管司副司长林虎表示,方案要求企业比对核实客户信息,而非登记。专项活动期间,并未要求将消费者身份信息记录在快递面单上,或者以其他方式记录消费者身份信息,也不需要登记保存用户的身份信息,不存在查验居民身份证问题,只是进行一下比对核实。

“除必要的交寄信息,如交寄人姓名、电话等,邮政管理部门并不要求寄递企业将涉及用户隐私的信息填写在快递运单上。如果有快递企业将身份证号码写在运单上,容易造成快递包裹在流通过程中的信息泄露,这是不合理的。”林虎说,而且,目前的实名制只是在收寄环节,针对寄件人的实名收寄,还不包括投递环节对收件人实行实名投递。

针对很多人质疑快递员到底有没有权利查验身份证件的问题,林虎表示,方案要求快递揽收人员在收寄时对寄件人的身份信息核实,不仅限于二代身份证,护照、军官证、驾驶证等国家法律、法规明确的有效身份证件,均可在交寄物品时出示使用。快递员只是核实寄件人的身份信息、电话号码等,并非是查验。

北京盈科(长春)律师事务所律师麻壮告诉记者,实际上,快递寄送行为是在寄递企业和交寄用户之间的合同交易行为,从民事法律的角度来说,寄递双方通过快件的交付及费用等行为形成了寄递服务合同,按照合同法有关规定,合同的当事人双方均应对共同合同承担相应的义务。

根据11月1日实施的刑法修正案(九),用户不得出示伪造的身份证明,如果有用假证蒙混过关的情况,属于用户的法律责任。

物流公司:实施有困难 专家:应多部门联合执法

据上海市邮政管理局统计,为在“双11”期间落实实名制,上海几家大型快递企业在提升人力、安检机器设备等方面增加投入的资金约15亿元。但即便如此,程序麻烦、客户不理解等问题让实名制的推行困难重重。

“假如顾客提供了一个虚假的身份证号,我也没办法,业务员不可能一一核实。这个事情太麻烦了,我觉得推行很难。”郑州的一位业务员抱怨道。

总部位于上海的一家快递公司负责人告诉记者,由于各家快递执行实名制的态度和方式不同,已经影响了客户的选择。“有客户听说要查看身份证,就说你们不能寄我再找别的快递公司。”一些企业负责人表示,如果用户不配合,单靠企业的力量难以推进。

“采取交寄核实身份信息措施,一是出于维护公共安全需要,通过核实身份信息,对利用寄递渠道从事违法犯罪活动的不法分子起到震慑作用,对寄件人起到一定的约束力。二是保障交寄人的根本利益,一旦发生无法投递的情况,可以及时将物品退回,保障交寄物品安全。”林虎说。

上海市一家物流公司负责人高健表示,快递实名制对于物流公司来说是一种安全的保证,一旦出现危化品等问题,物流公司可以快速找到相关寄件人。“但是,由于目前没有细化的实施规范,在具体操作中还存在很多难题,所以实名制基本没有落实。”

中国社科院法学所研究员周汉华认为,邮政部门的执法权相对较弱,应该建立综合执法机制,由工商、公安等多个部门与邮政部门联合执法,对泄露客户个人信息的快递企业予以严惩。

据悉,国家邮政局将对问题较多的小网店店主散件等进行重点监管。

有专家表示,此前相关部门已多次要求实行寄送邮件实名制,但因政策缺乏连续性,效果一直不理想。此次实名制规定是从现在起到明年3月的专项整治,也仅是一个阶段性措施,此后,应根据实际效果不断优化规定。(新华)